



Transformación centrada en el cliente y la data



José Miguel Urzúa Lehuedé
SUBGERENTE DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

✉ jurzua@lipigas.cl

Marzo 2024





Transformación centrada en el cliente y la data



José Miguel Urzúa Lehuedé
SUBGERENTE DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

✉ jurzua@lipigas.cl

Marzo 2024



Lipigas.

QUIENES SOMOS

**Somos una empresa multinacional de
Energía, con foco en Gas Licuado y Gas
Natural**

Alcance y presencia geográfica



Presencia y cobertura territorial



Lipigas en números



US\$ 1000
millones de ingresos



US\$ 129
millones de EBITDA,
75,2 % proveniente de las
operaciones en Chile



+ 2.400
trabajadores
directos



40%
Market Share GLP+GNL Chile
34% GLP+6% GNL.

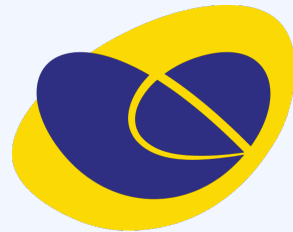


3,6
millones de
clientes

SPOILER

ALERT!

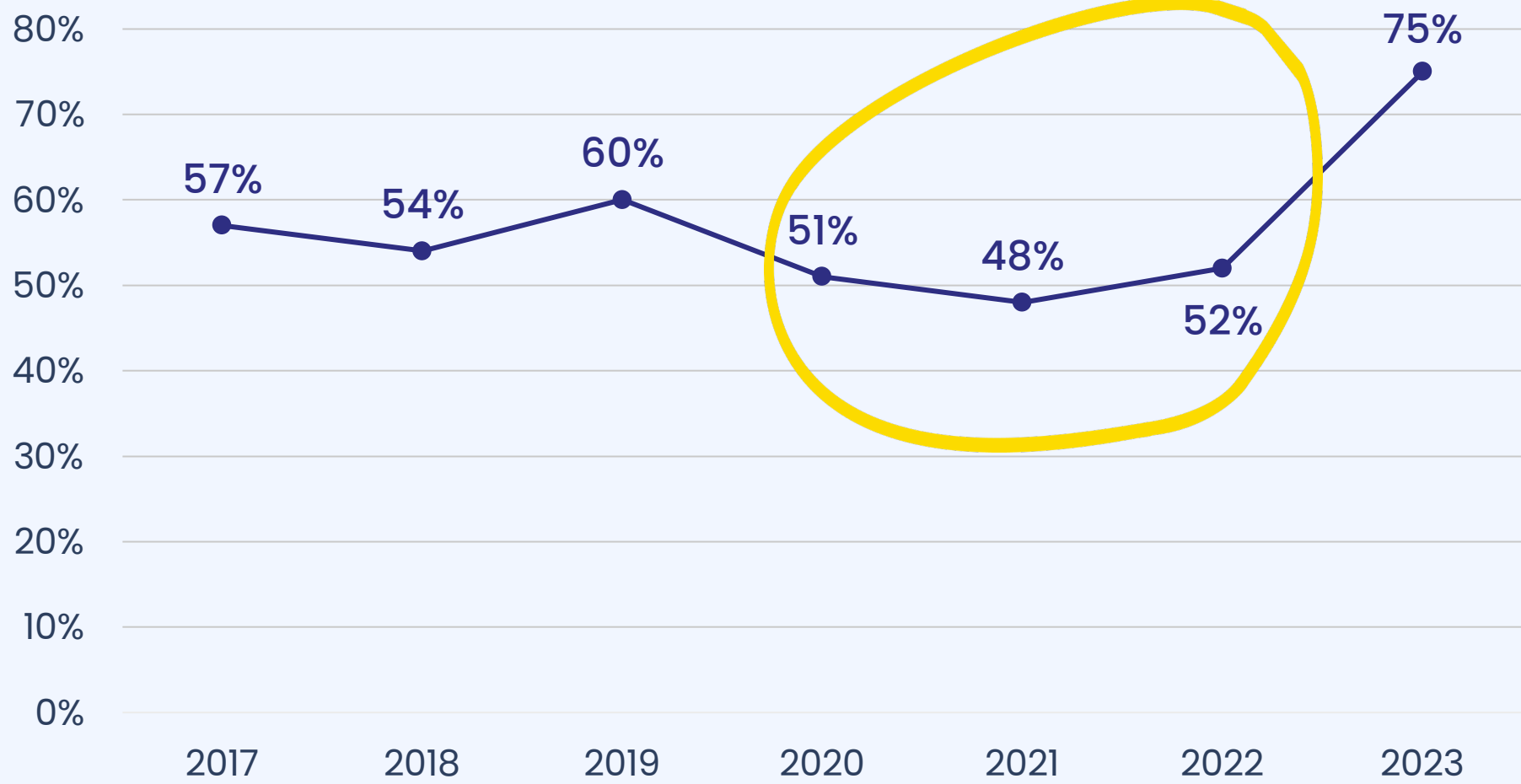
Nuestra transformación ha generado un impacto positivo en nuestra cadena de valor y clientes



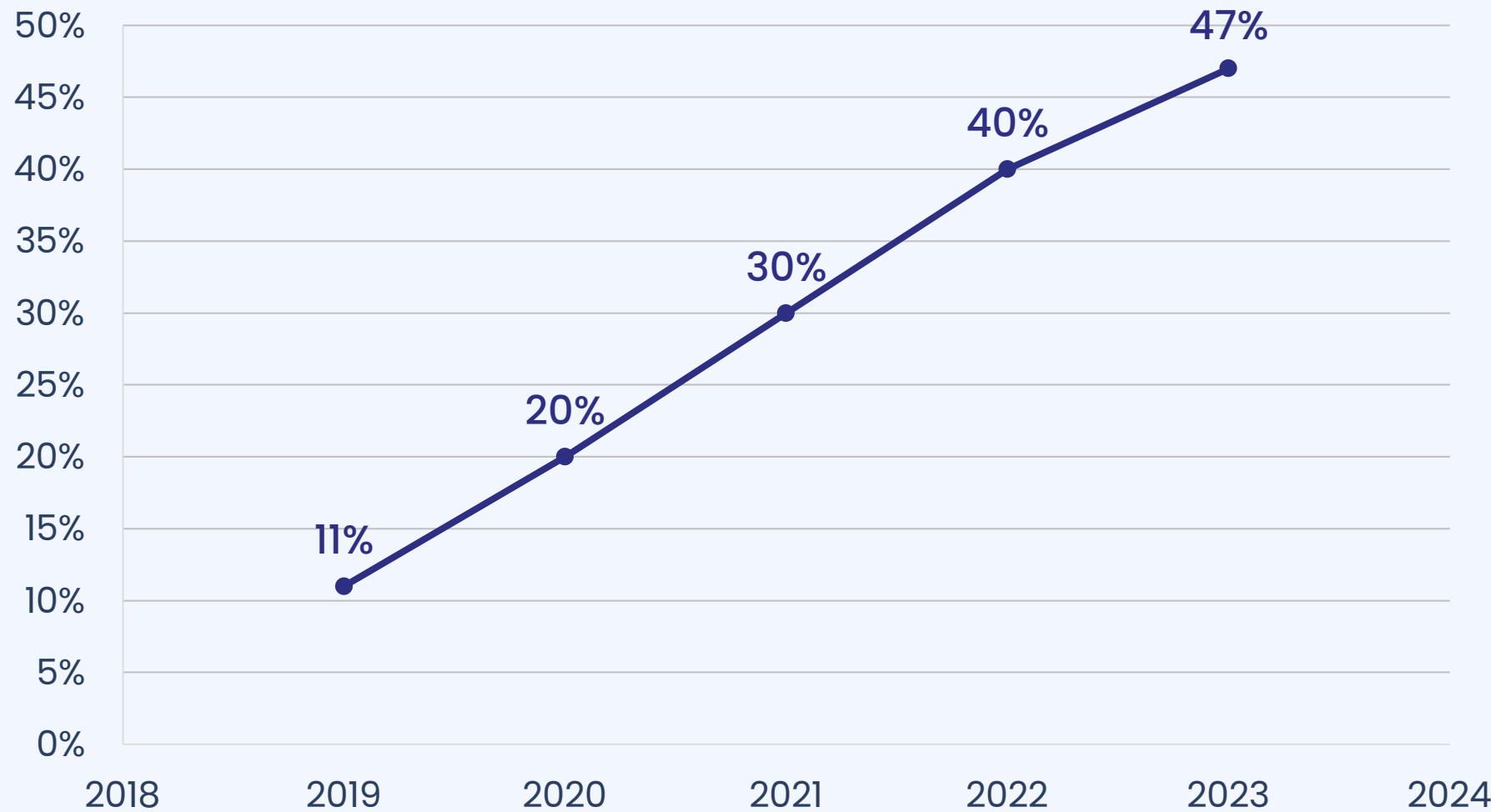
Impacto en el negocio

Generación de valor por +25% ROP

Mejora del NPS envasado de 20 PP



Aumento de % de pedidos digitales en 4 años



Eficiencia en flota envasado

En promedio se recorre **1 km menos** por pedido
Aumentamos **5 pedidos diarios** por camioneta
La efectividad* de última milla aumentó **10 puntos porcentuales**

*[pedidos entregados/pedidos totales]



Eficiencia en flota granel

+3% pedidos por camión/día
+12% en volumen entregado por camión/día
Efectividad de entrega pasó de **93% a 99%**

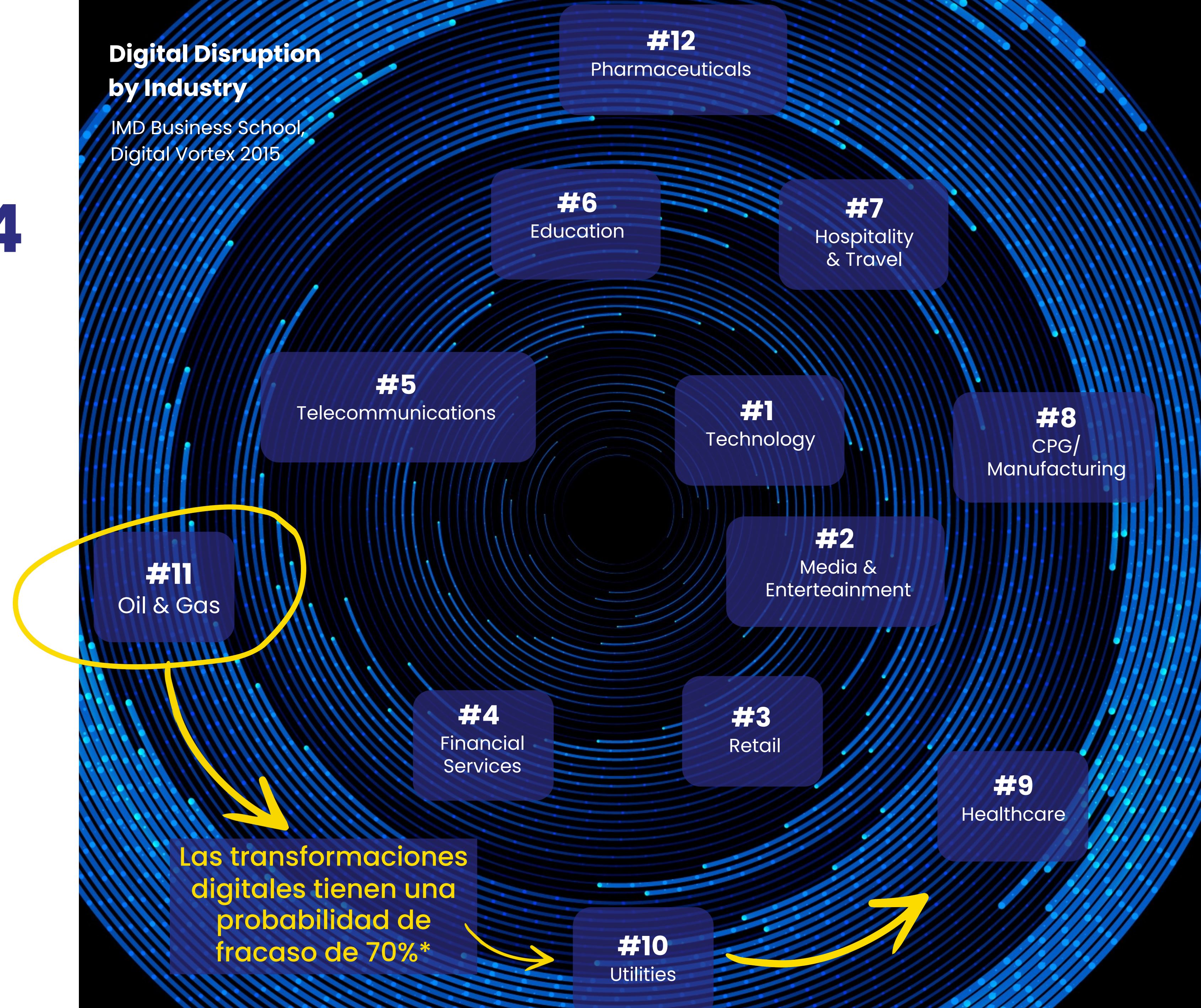
Cuál era el escenario de Lipigas en el 2014

- **Netflix, Uber, Amazon, Spotify en su auge máximo: nuestros clientes se acostumbran a la hiper-personalización**
- Nuestra industria ocupaba los últimos lugares en disrupción digital
- Venta a través de distribuidores, conocimiento del sell-in, no del sell-out
- Bajo conocimiento del cliente final, del cual teníamos mucha data pero poca información

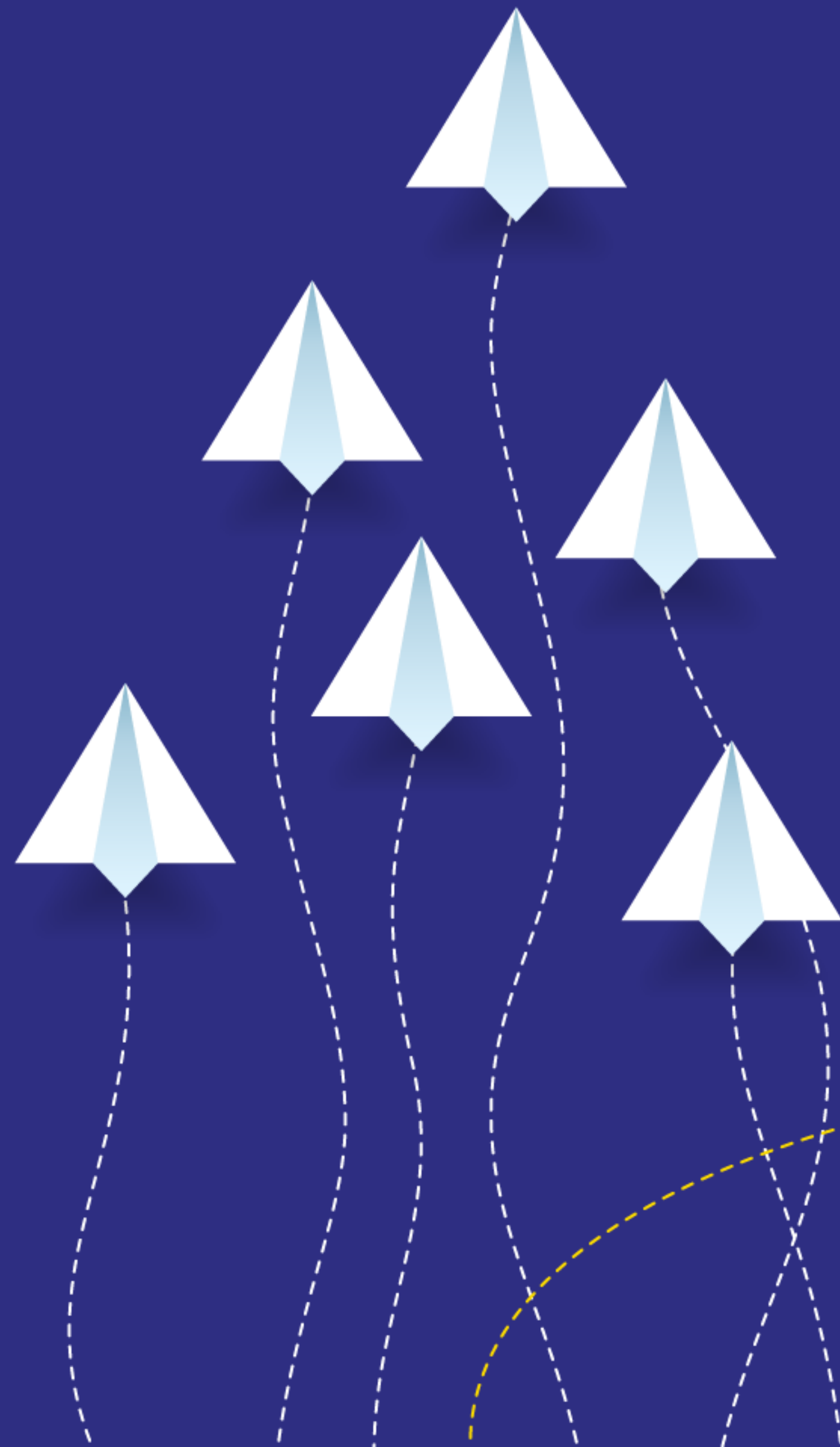
* Flipping the Odds of Digital Transformation Success, BCG 2020

Digital Disruption by Industry

IMD Business School,
Digital Vortex 2015



Las transformaciones digitales tienen una probabilidad de fracaso de 70%*



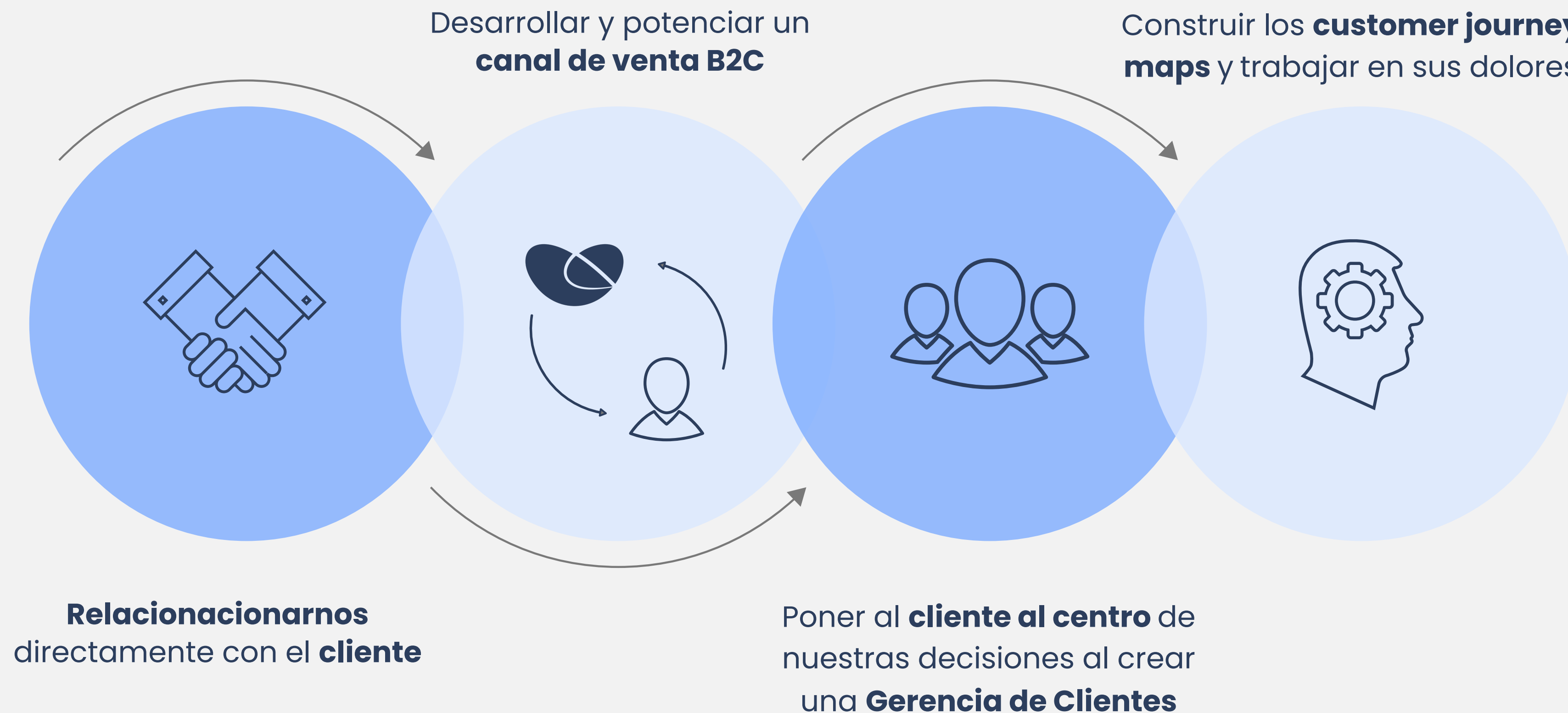
“ ...Todo proceso de cambio debe partir estableciendo el sentido de urgencia ”

John Kotter: Leading Change

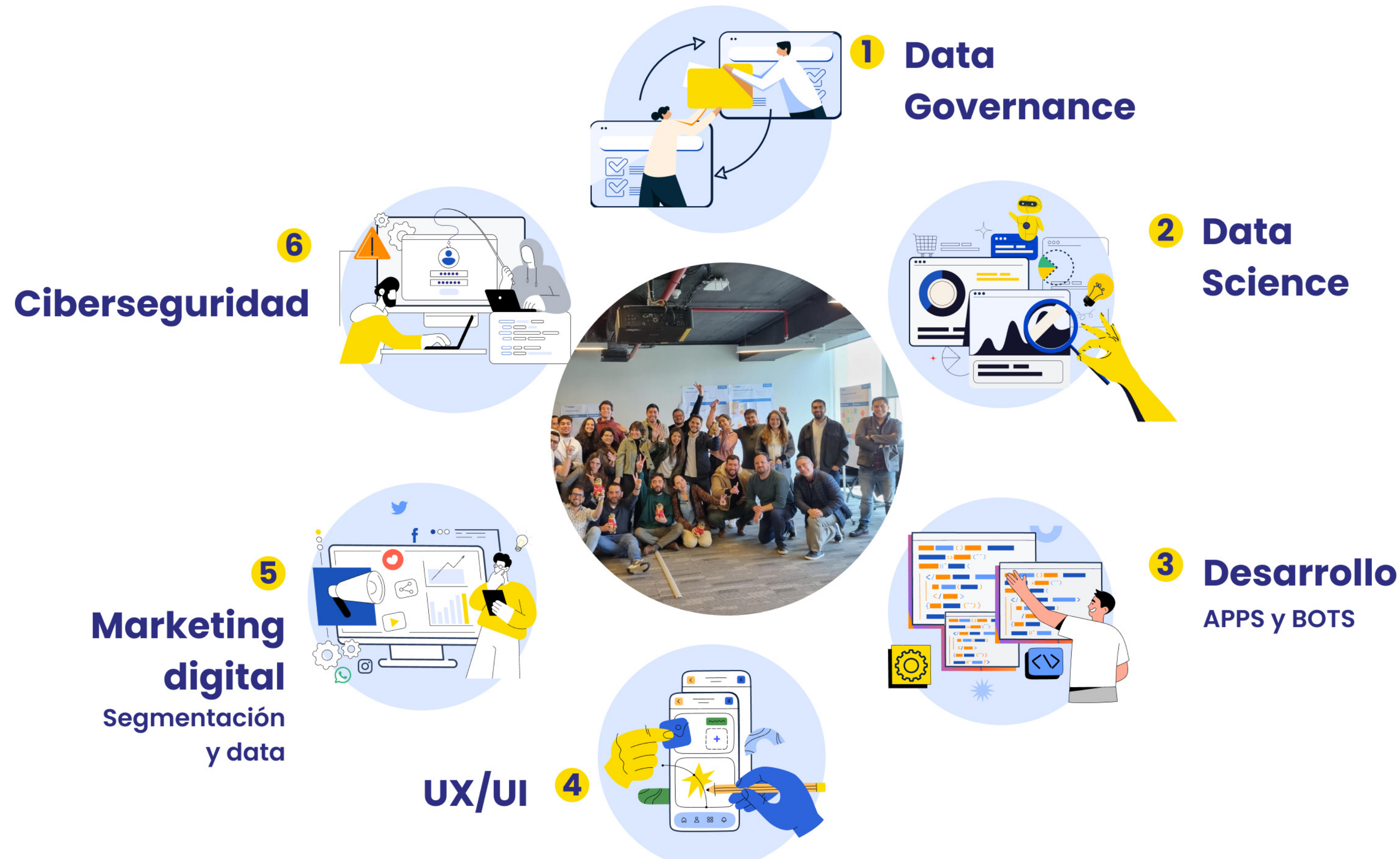
Para transformarnos, tomamos decisiones estratégicas

Cambiamos nuestro modelo de *go to market*

Decisiones de negocio



Y reinventamos nuestras capacidades digitales...



E incorporamos nuevas metodologías



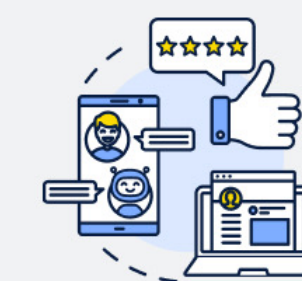
Sinergias
Cadencia implacable



Design Thinking
Estudios a profundidad con foco en el cliente



Agile
Priorizar el valor



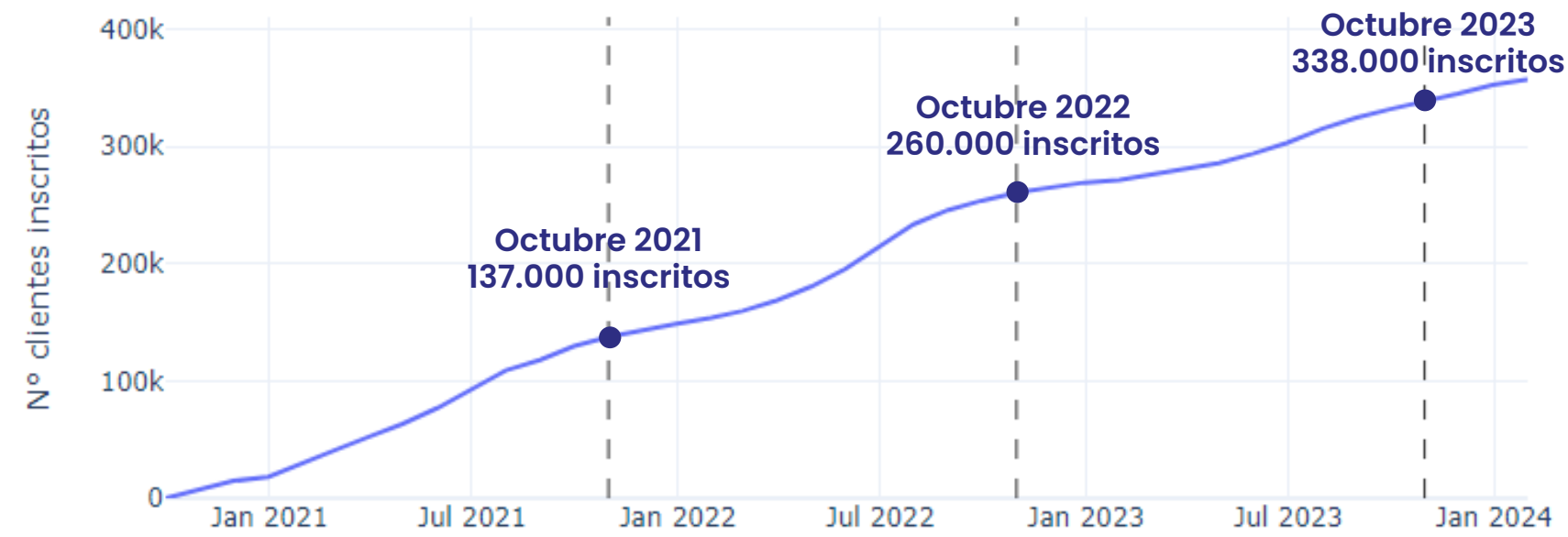
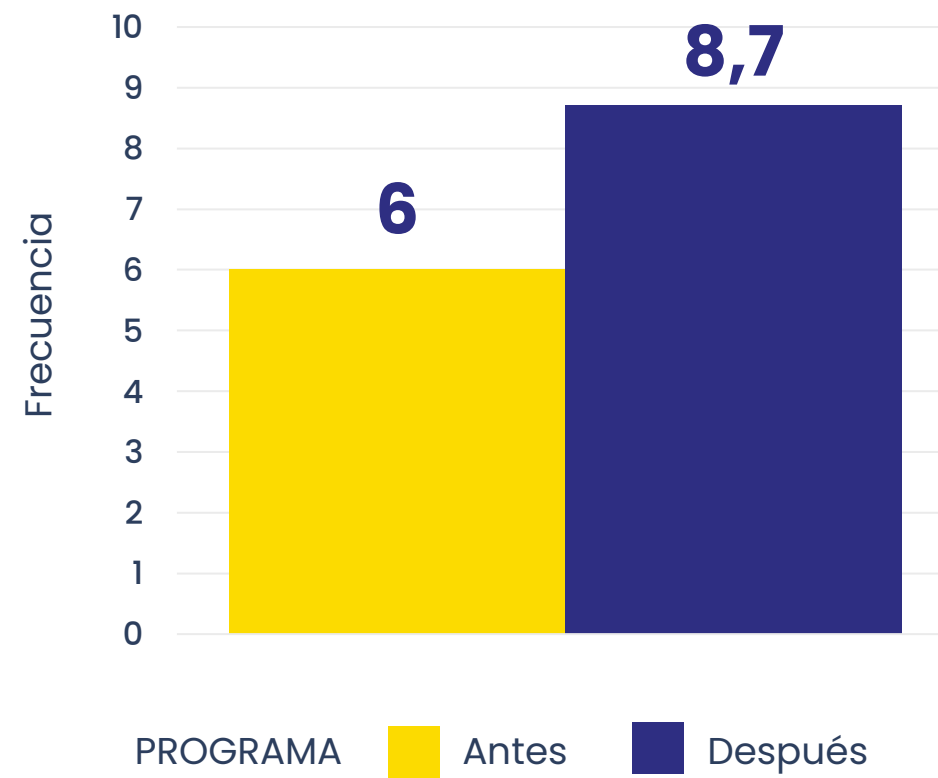
CN, OKR y KPI
Si no se mide no sirve

Casos de uso



Caso 1 · Primer programa de fidelización en la industria de GLP en Chile

Frecuencia de compra clientes antes/después del programa



HOY en día tenemos:

79%
de los clientes App están inscritos en el programa

34%
tasa de canje

223%
rentabilidad



Comunicación más efectiva
con nuestros clientes



Testimonios de nuestros clientes

"Buenas aplicación, pedido fácil y rápido además por cada compra **acumulas puntos para un cupón de descuento**"

"**Maravillosa App con la inscripción de lipipuntos** y descuentos son buenísimos! totalmente recomendable y muy confiable"

"**Se agradece el programa de Lipipuntos** ya que es una opción de acceder a descuentos, ya que los precios han subido en general y los descuentos se agradecen en estos tiempos difíciles"

Llevo años usando la app y cero problemas con ella, además se tiene la ventaja de usar códigos de dctos **y cada compra acumula puntos para poder canjear más descuentos aún.**

"es recomendable usar la app ya que puedes **acumular puntos con tus compras**, y es muy fácil de usar"

"**Me encanta!** accedes a buenos beneficios y descuentos... muy recomendable"

"Los lipipuntos son interesantes ya que dan beneficios por las compras... **son una recompensa por ser cliente**"



Caso 2

Digitalización de última milla envasado:

eficiencia en nuestra cadena logística y mayor satisfacción de nuestros clientes

Implementamos el modelo de **venta directa**

Desarrollo de un sistema de optimización de última milla

Implementamos más de **100 innovaciones digitales** al sistema
Al año 2023 75% de la venta de Lipigas es a través del canal directo

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

2023



5 centrales
80 camionetas

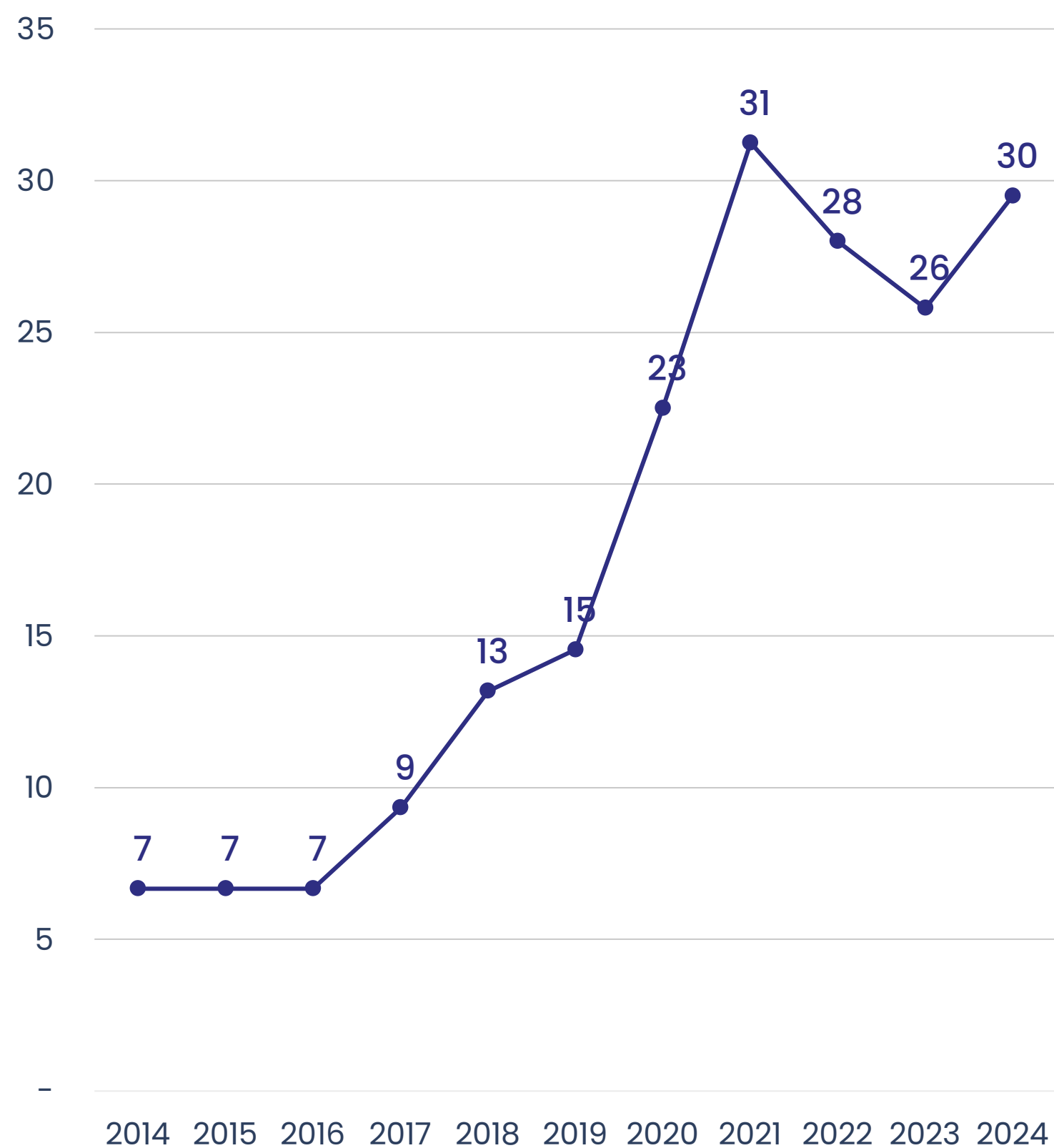


11 centrales **140**
camionetas

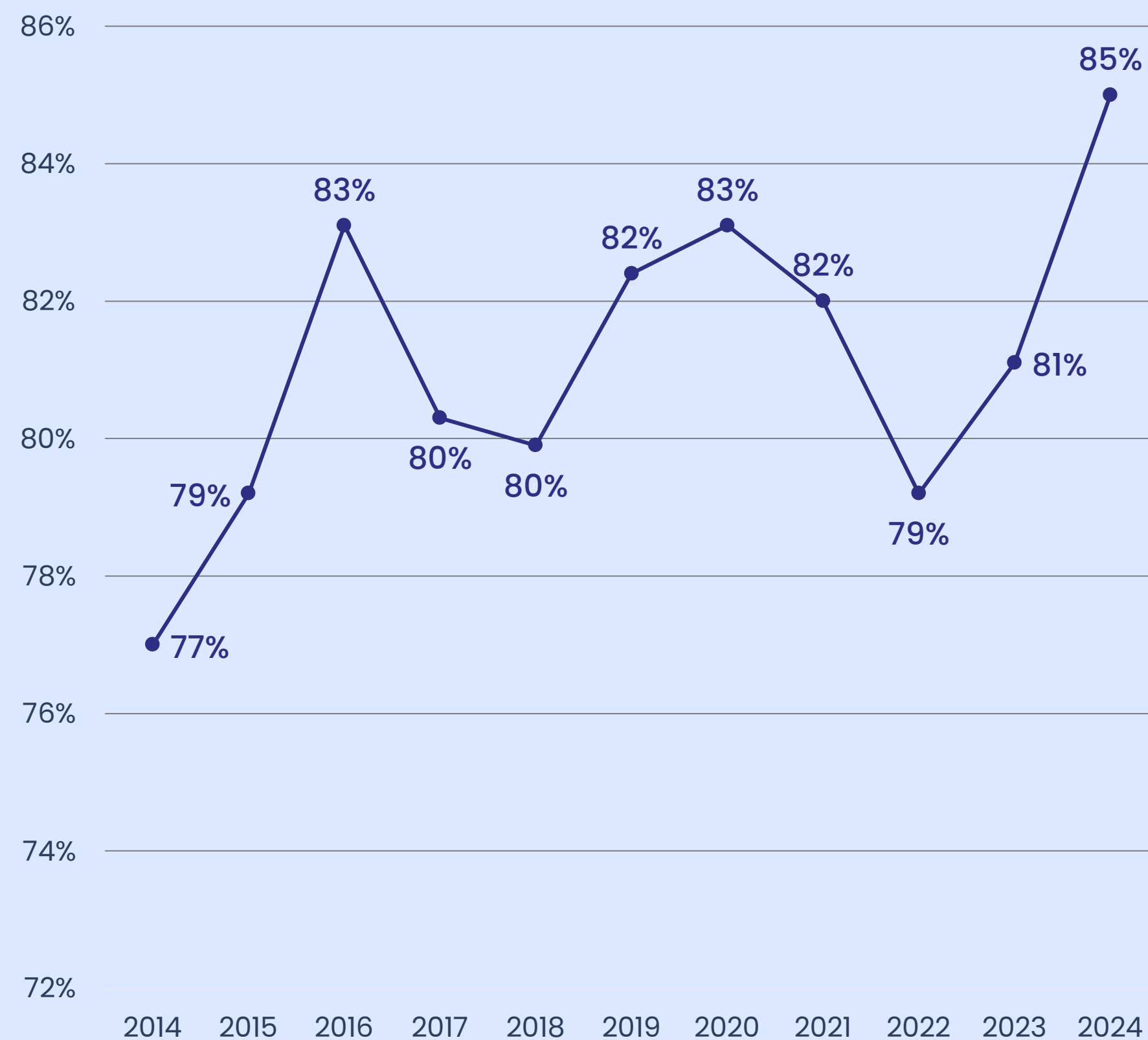


83 centrales
1400 camionetas

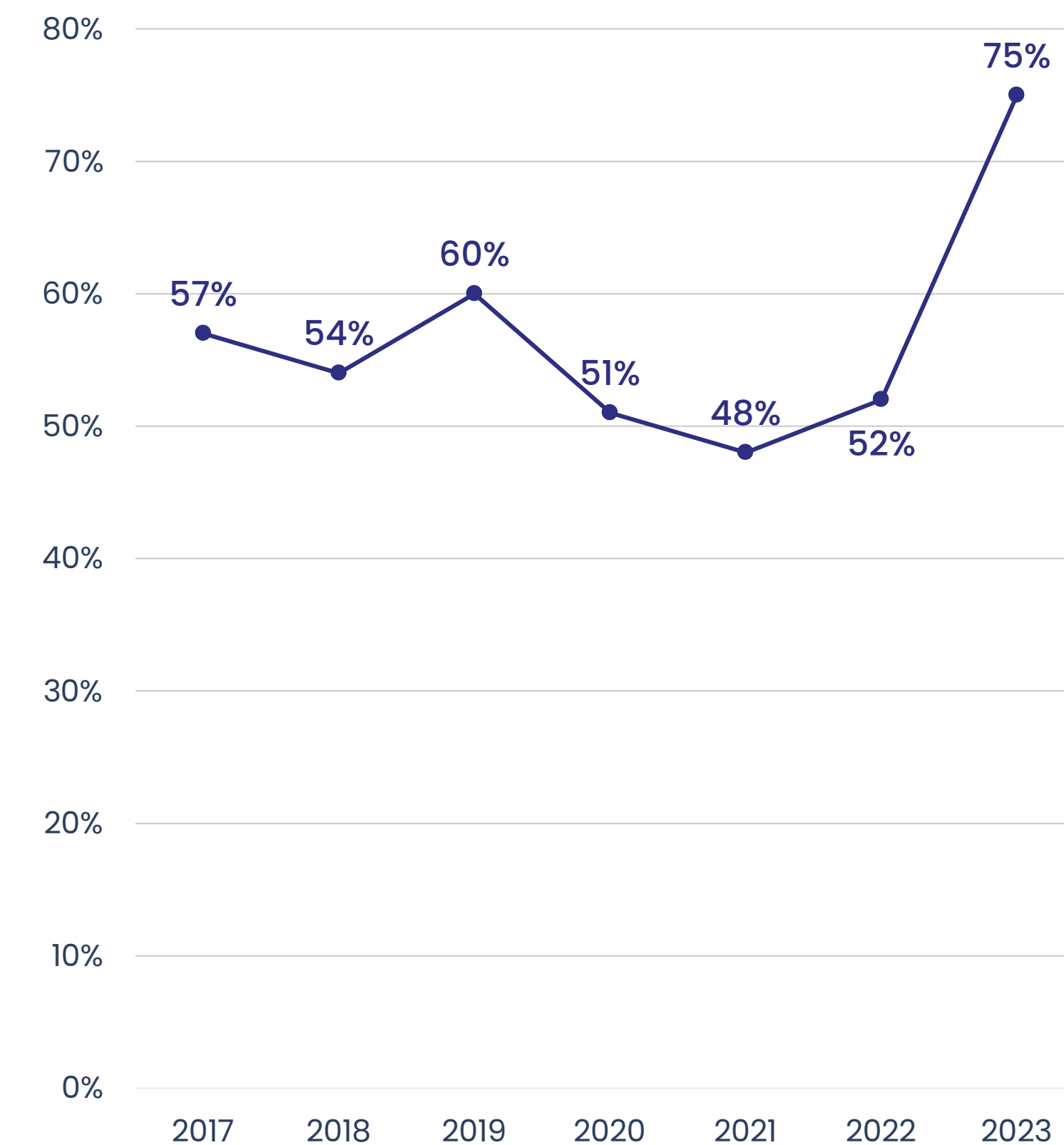
Evolutivo de camionetas por coordinador de flota



Evolutivo del cumplimiento de la promesa de tiempo de entrega (calidad)



Evolución NPS envasado





RECONOCIMIENTOS

Nuestro enfoque de innovación centrado en el cliente y la data ha sido reconocido

Innovación

Ranking Most Innovative Companies



Ranking ALCO



Primer lugar NPS Digital 2023

Satisfacción de clientes



Primer lugar
Categoría Gas Licuado.
2023



Primer lugar
Categoría Gas Cilindro.
2023



2023

¿Qué viene ahora?

INTELIGENCIA ARTIFICIAL GENERATIVA





¡Gracias!
Transformación centrada
en el cliente y la data



José Miguel Urzúa Lehuedé
SUBGERENTE DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

✉ jurzua@lipigas.cl 

Marzo 2024